

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT-Team GmbH

Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (kurz „AGB“) gelten für alle Verträge der IT-Team GmbH. Unter einem Vertrag ist jede Beauftragung zur Leistungserbringung zu verstehen. Darunter fallen auch Lieferungen von Waren und – sinngemäß – die Erbringung von Leistungen durch uns im Fernabsatz, auch wenn diese Lieferungen bzw. Leistungen ohne Verwendung oder ausdrückliche Bezugnahme auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgen. Für die Bereiche Internet & Hosting, Softwarelizenzen, Managed Services, sowie für den Bereich Telekommunikation gelten jeweils zusätzlich zu diesen AGBs die jeweiligen Ergänzungen. Mit der Bestellung (bzw. spätestens mit Annahme) der Ware bzw. Leistung anerkennt der Kunde diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abänderungen oder Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Bestätigung durch vertretungsbefugte Personen unserer Firma und gelten nur für den einzelnen Geschäftsfall. Unsere übrigen Mitarbeiter sind nicht bevollmächtigt, Änderungen oder Nebenabreden zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu vereinbaren. Abweichende Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie schriftlich anerkannt wurden. Sie verpflichten uns auch dann nicht, wenn wir Ihnen nicht nochmals nach Eingang bei uns widersprechen.

Leistungen und Lieferungen

Unsere Leistungen und Lieferungen im Fernabsatz bieten wir nur voll geschäftsfähigen Kunden mit Sitz- bzw. Wohnsitz in Österreich und seinen unmittelbar angrenzenden EU-Nachbarländern an.

Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind unverbindlich. Ausgenommen davon sind ausdrücklich schriftlich vereinbarte Fixtermine. Sollte ein Produkt aus von uns nicht zu vertretenden Gründe nicht binnen vier Wochen lieferbar sein, behalten wir uns vor, von dem Vertrag zurückzutreten. Falls nicht anders angegeben sind unsere Angebote 14 Tage gültig.

Ein Versand erfolgt grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Eine Versandversicherung wird nur auf schriftlichen Wunsch und Kosten des Auftraggebers abgeschlossen.

Leistungen werden im Regelfall innerhalb der Geschäftszeiten der IT-Team GmbH erbracht. Leistungen außerhalb dieser Zeiten werden mit kostenpflichtigen Zuschlägen verrechnet.

Lieferverzögerungen und erhöhte Kosten, die der Sphäre des Vertragspartners entstammen sind von der IT-Team GmbH nicht zu vertreten bzw. können daraus entstehende Mehrkosten von der IT-Team GmbH in Rechnung gestellt werden.

Stellt sich im Zuge der Auftragserfüllung heraus, dass die Erfüllung rechtlich oder tatsächlich unmöglich ist, ist jede Partei berechtigt vom abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten. Die bis dahin seitens der IT-Team GmbH angefallenen Kosten und Spesen sind in Selbstkostenhöhe vom Auftraggeber zu ersetzen, soweit die IT-Team GmbH kein grobes Verschulden an der Nichterfüllbarkeit trifft.

Rücktrittsrecht

Wenn Sie Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, können Sie binnen einer Frist von vierzehn Werktagen, wobei der Samstag nicht als Werktag zählt, ab Erhalt der Lieferung der bestellten Ware von einem geschlossenen Vertrag (oder einer abgegebenen Vertragserklärung) durch schriftliche Erklärung (per E-Mail oder Postbrief) zurücktreten. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Bedingung hierfür ist, dass sich die Ware in ungenutztem und als neu wiederverkaufsfähigem Zustand befindet und in der Originalverpackung und einer zusätzlichen, stabilen Verpackung zurückgeschickt wird. Die Kosten des Versandes gehen zu Lasten des Kunden. Bei Artikeln, die durch Gebrauchsspuren beeinträchtigt sind oder deren Verpackung beschädigt ist, wird von uns ein angemessenes Entgelt für die Wertminderung erhoben.

Individuelle Softwarelösungen, individualisierte bzw. personalisierte Hardware, Hosting-Dienstleistungen, Garantieverlängerungen, Supportpakete, Versicherungen und Lizenzen, sowie Abo-Produkte sind vom Rücktrittsrecht ausgenommen.

Gewährleistung und Haftung

Bei berechtigten Rügen von Mängeln innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist und Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen erfolgt nach unserer Wahl kostenlose Verbesserung bzw. Nachtrag des fehlenden oder Ersatzlieferung in angemessener Frist. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde Änderungen an der Leistung bzw. dem Produkt vornimmt. Ausgeschlossen ist der Ersatz für Folgeschäden, sonstige unmittelbare Schäden und Verluste oder entgangenem Gewinn aus mangelhafter, unterbliebener oder verspäteter Lieferung. Eine Haftung für Personenschäden sowie eventuelle Ersatzansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz werden durch die vorstehenden Bestimmungen nicht beschränkt. Auftretende Mängel sind – ohne, dass für den Kunden, der Konsument im Sinne des KSchG ist, bei Unterlassung nachteilige Rechtsfolgen verbunden wären – möglichst bei Lieferung bzw. nach Sichtbarwerden bekannt zu geben. Wenn der Kunde Unternehmer im Sinne des KSchG ist, hat er die gelieferte Ware bzw. die erbrachte Leistung nach Erhalt unverzüglich auf Vollständigkeit, Richtigkeit und sonstige Mängelfreiheit zu überprüfen. Eventuelle Mängel sind unverzüglich, spätestens jedoch fünf Werktagen nach Erhalt der Ware bzw. Leistung, bei sonstigem Verlust aller ihm aus bei einer ordnungsgemäßen Untersuchung erkennbaren Mängeln zustehenden Ansprüche schriftlich zu rügen. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen. Die maximale Haftung ist auf €10.000,00 pro Schadensfall begrenzt.

Im Rahmen der Gewährleistung kann die IT-Team GmbH Computer, Zusatzgeräte und Teile davon austauschen und technische Änderungen vornehmen. Ausgetauschte Gegenstände gehen in das Eigentum der IT-Team GmbH über, soweit die entsprechenden Geräte vor deren Einbau im Eigentum der IT-Team GmbH standen.

Für Fehler von Standardsoftware gelten die Regelungen für Mängelrechte des entsprechenden Lizenzvertrages.

Der Kunde hat gelieferte Ware unverzüglich nach deren Ablieferung auf etwaige Mängel, Mengenabweichungen oder Falschlieferung zu untersuchen. Eine insgesamt oder in Teilen fehlerhafte Lieferung hat er unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eventuelle Mängel sind darüber hinaus aussagekräftig, insbesondere unter Protokollierung angezeigter Fehlermeldungen, zu dokumentieren. Der Kunde ist verpflichtet, vor Anzeige des Mangels zunächst eine Problemanalyse und Fehlerbeseitigung nach dem Bedienerhandbuch durchzuführen. Die Anzeigefrist beträgt für Mängel, die bei der nach Art der Ware gebotenen sorgfältigen Untersuchung erkennbar waren, längstens eine Woche. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung anzuzeigen. Ist der Kunde Kaufmann und versäumt er die unverzügliche, frist- oder formgerechte Anzeige des Mangels, gilt die Ware in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

Soweit eine ordnungsgemäß erstattete Mängelanzeige begründet ist, liefert die IT-Team GmbH kostenlos Ersatz. Die IT-Team GmbH ist berechtigt, nach seiner Wahl, statt der Lieferung von Ersatzware nachzubessern. Die IT-Team GmbH ist verpflichtet, sein Wahlrecht spätestens zehn Tage nach Zugang der Mängelanzeige bei der IT-Team GmbH auszuüben. Andernfalls geht das Wahlrecht auf den Kunden über. Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung fehl, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, die Rückgängigmachung (Wandelung) des Vertrages oder entsprechende Herabsetzung des vereinbarten Preises (Minderung) zu verlangen.

Der Kunde muss im Rahmen der Gewährleistung gegebenenfalls einen neuen Programmstand übernehmen, es sei denn, dies führt für ihn zu unangemessenen Anpassungs- und Umstellungsproblemen.

Herstellergarantie

Es gilt die Garantiezeit des jeweiligen Herstellers. Zusätzliche Garantien von der IT-Team GmbH bestehen nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Arbeiten, die über die Behebung des Mangels hinausgehen können von der IT-Team GmbH in Rechnung gestellt werden.

Gewährleistung und Haftung für „IT-Service“ Leistungen

Der Auftraggeber ist auf jedem Fall der IT-Team GmbH zur Entgeltleistung verpflichtet. Es spielt dabei keine Rolle, ob der Problembehebungsversuch erfolgreich war. Der Auftraggeber hat kein Recht auf Garantie od. Gewährleistung, wenn nach dem Problembehebungsversuch wieder derselbe oder ein ähnlich gelagerter Fehler auftritt. Bei Fehlverhalten der zum Einsatz kommenden Software, übernimmt die IT-Team GmbH keine Garantie bzw. Gewährleistung. Die IT-Team GmbH haftet nicht für Fehler, die durch Software verursacht werden.

Der Auftraggeber ist verpflichtet auftretende Fehler nachvollziehbar zu dokumentieren und die IT-Team GmbH bei der Analyse zu unterstützen.

Für die Schäden, die durch eine eventuelle Betriebsunterbrechung oder durch Verzögerungen bei der Wartung und Reparatur von Software und Hardware entstehen haftet IT-Team GmbH nicht. Es erfolgt auch keine Vergütung aufgewendeter Verbrauchsgüter des Kunden. Für etwaigen Datenverlust, außer bei vorsätzlichem Handeln, ist das Unternehmen IT-Team GmbH nicht haftbar. Bei fahrlässigem Handeln beschränkt sich die Haftung auf die Daten des letzten Arbeitstages. Die Haftung kommt jedoch auch nur dann zum Tragen, wenn sich die letzte Datensicherung nicht wieder einspielen lässt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Haftung bei Datenverlust nur, wenn IT-Team die Datensicherung übernommen hat und der Verlust grob fahrlässig bzw. vorsätzlich verursacht wurde. Die Beweislast obliegt dem Kunden. Die Haftung bei grober Fahrlässigkeit bzw. Vorsatz ist mit €10.000,00 begrenzt. Der Kunde ist verpflichtet, tägliche Datensicherungen durchzuführen.

Eigentumsvorbehalt

Die von Ihnen bestellte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Vor vollständiger Bezahlung unserer Forderung ist es Ihnen untersagt, die Ware zu verpfänden, sicherungsweise zu übereignen oder Dritten sonstige Rechte daran einzuräumen. Zwangsvollstreckungsmassnahmen und andere unsere Rechtsstellung beeinträchtigende Zugriffe Dritter auf die mit unserem Eigentumsvorbehalt behaftete Ware hat uns der Besteller unverzüglich anzuzeigen. Sie haben derartigen Maßnahmen unter Hinweis auf unser Vorbehaltungseigentum sofort zu widersprechen. Nutzungsrechte erlöschen bei Zahlungsverzug automatisch.

Höhere Gewalt

Im Falle von höherer Gewalt, wie etwa Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakten, behördlichen Anordnungen, Pandemien, Streiks, Ausfall von Energie- oder Telekommunikationsnetzen oder sonstigen unvorhersehbaren und von uns nicht zu vertretenden Ereignissen, die uns oder unseren Lieferanten die Vertragserfüllung unmöglich machen oder wesentlich erschweren, sind wir für die Dauer und im Umfang der Auswirkung von unserer Leistungspflicht befreit. Dauern diese Umstände länger als sechs Monate an, sind beide Vertragsparteien berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche wegen solcher Ereignisse sind ausgeschlossen.

Vertraulichkeit & Geheimhaltung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhaltenen, als vertraulich gekennzeichneten oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehenden Informationen streng vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und umfasst insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, personenbezogene Daten sowie technische und wirtschaftliche Informationen. Ausgenommen sind Informationen, die allgemein bekannt oder ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung bekannt werden.

Preise, Zahlung und Preisanpassung

Die IT-Team GmbH ist berechtigt, die Entgelte maximal einmal jährlich entsprechend dem von Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI 2020) oder einem an seine Stelle tretenden Index nach oben oder unten anzupassen. Ausgangsbasis ist der für den Monat des Vertragsabschlusses veröffentlichte Indexwert. Änderungen erfolgen im Regelfall im ersten Quartal eines Kalenderjahres und werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Von der schriftlichen Mitteilung ausgenommen sind wiederkehrende Vereinbarungen, wie Managed Services oder Supportvereinbarungen. Bei diesen gilt eine Indexanpassung als Vertragsbestandteil.

Eine gesonderte Zustimmung des Kunden zur Preisanpassung ist nicht erforderlich. Ein Widerspruchsrecht besteht nicht, da die Anpassung ausschließlich auf Basis der Indexierung erfolgt.

Zusätzlich zur jährlichen Indexanpassung ist die IT-Team GmbH berechtigt, eine Preisanpassung vorzunehmen, sofern ein von IT-Team GmbH eingesetzter Dienstleister (z. B. für Hosting, Lizenzen oder ähnliche Leistungen) seine Preise erhöht. In diesem Fall ist die IT-Team GmbH berechtigt, die entsprechenden Mehrkosten ab dem Zeitpunkt der Preiserhöhung des Dienstleisters an den Kunden weiterzugeben. Sofern möglich wird die Preisanpassung dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

Die IT-Team GmbH ist berechtigt, im Falle einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes die Entgelte für Waren oder Leistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden, ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuersatzes entsprechend anzupassen.

Die Preise sind – abgesehen von den oben genannten Anpassungen – Festpreise.

Soweit nicht die Hauptleistungspflicht betroffen ist, bestimmt die IT-Team GmbH die Entgelte durch die jeweils aktuelle Preisliste nach billigem Ermessen.

Ermächtigt der Kunde die IT-Team GmbH, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen ist bei Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, eine Bearbeitungsgebühr iHv. EUR 20,00 pro Lastschrift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist, einhebbar.

Gegenforderungen von der IT-Team GmbH kann der Kunde nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

Im Verzugsfall berechnet die IT-Team GmbH Zinsen in Höhe von acht Prozent jährlich und ist berechtigt, die Internet-Präsenzen, Zugänge bzw. Softwarenutzung des Kunden, auch der Kunden des Wiederverkäufers, sofort zu sperren. Der gesetzliche Verzugszins ist in jedem Fall der Mindestzins.

Pflichten des Kunden

Der Kunde sichert zu, dass die, der IT-Team GmbH mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, die IT-Team GmbH jeweils unverzüglich über Änderungen der Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von der IT-Team GmbH binnen 15 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen.

Der Kunde verpflichtet sich, von der IT-Team GmbH zum Zwecke des Zugangs zu deren Dienste erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und die IT-Team GmbH unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches zur Identifizierung seiner Person gegenüber der IT-Team GmbH bei Abgabe von Erklärungen, die das Vertragsverhältnis betreffen, dient. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verordnungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern der IT-Team GmbH abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn von Arbeiten der IT-Team GmbH oder vor der Installation von gelieferter Hard- oder Software durchzuführen. Der Kunde testet im Übrigen gründlich jedes Programm auf Mangelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation, bevor er mit der operativen Nutzung des Programms beginnt. Dies gilt auch für Programme, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege von der IT-Team GmbH erhält. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Veränderungen an der Software die Lauffähigkeit des gesamten Systems beeinträchtigen kann.

Datenschutz & Geheimhaltung

Im Rahmen der Auftragsbefreiung wird die IT-Team GmbH die Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes einhalten.

Die Vertragspartner vereinbaren über Einzelheiten der abgeschlossenen Verträge, sowie über vertrauliche Informationen bedingungslos und unbefristet Stillschweigen gegenüber Dritten zu bewahren, soweit sie nicht allgemein oder dem Empfänger auf andere Weise rechtmäßig bekannt sind.

Erfüllungsort, Gerichtsstand und anzuwendendes Recht

Für die Geschäftsbedingungen und die gesamte Rechtsbeziehung zwischen der IT-Team GmbH und dem Käufer gilt das österreichische Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist 6020 Innsbruck, Österreich.

Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen dieser ergänzenden Geschäftsbedingungen und/oder des Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle jeder unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, wie sie die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Entsprechendes gilt für Unvollständigkeiten.